

## Kundenretoure

Bitte legen Sie dieses Formblatt Ihrer Reklamation bei – ohne dieses Formblatt ist eine Bearbeitung nicht möglich!  
Diese Dokumentation wird von unserer ISO verlangt.

- > Ware, die **älter als 12 Monate** (ab Lieferdatum) ist, kann nicht zurückgenommen werden.  
Reklamationsfälle werden durch unser Qualitätsmanagement im Einzelfall geprüft und abgewickelt.
- > Umtauschware wird ausschließlich in einem ungetragenen Zustand und in der **Originalverpackung** inklusive aller Etiketten zurückgenommen.  
Bitte beachten Sie, dass wir für **defekte Verpackungen** € 7,00 als Bearbeitungsgebühr abziehen.
- > Ware die in einem Schuhkarton verpackt ist, bitte in einer **separaten Umverpackung** an uns zurück senden.
- > Es wird nur Ware ausgetauscht, die unserem **aktuellen Sortiment** entspricht.
- > Bei Fehlbestellungen werden **Versandkosten** nicht erstattet.
- > Für die Bearbeitung von Rücksendungen, die **nicht Folge einer Reklamation** sind, erlauben wir uns, € 3,50 bei einer möglichen Gutschrift abzuziehen.
- > Informieren Sie uns bitte, wenn Sie eine Rückgabe vorbereiten.

\_\_\_\_\_

Ansprechpartner

D \_\_\_\_\_

Kundennummer (falls bekannt)

\_\_\_\_\_

Ort, Datum, Unterschrift

### 1. Rücksendung – Sie senden folgende(n) Artikel zurück:

Artikelnummer \_\_\_\_\_ Menge \_\_\_\_\_ Größe \_\_\_\_\_

Artikelnummer \_\_\_\_\_ Menge \_\_\_\_\_ Größe \_\_\_\_\_

Wir haben die Ware mit Lieferschein \_\_\_\_\_ vom \_\_\_\_\_ erhalten.

### 2. Grund der Rücksendung:

- Falscher Artikel geliefert    Falsche Menge geliefert    Falscher Artikel bestellt    Falsche Menge bestellt    Artikel defekt
- Versorgung wurde vom Patienten abgelehnt    Sonstiges \_\_\_\_\_

### 3. Bei einem defekten Artikel bitte Folgendes ausfüllen:

- > Wie lange wurde der Schuh getragen? \_\_\_\_\_ Wochen
- > Wurde dem Patienten das richtige Tragen/Laufen erklärt?    Ja    Nein
- > Wie mobil war der Patient? (bei Heelift-Patienten)    aktiv    passiv
- > Wurde der Schuh gewaschen?    Ja    Nein
- > Wenn ja: Wie wurde der Schuh gewaschen? mit \_\_\_\_\_ °C
- > Wie schwer war der Patient? \_\_\_\_\_ kg (Höchstgewicht bei OrthoWedge Light 80 kg)

### 4. Ersatz:

- Gutschrift auf mein Kundenkonto
- Bitte liefern Sie mir folgende(n) Artikel nach:

Artikelnummer \_\_\_\_\_ Menge \_\_\_\_\_ Größe \_\_\_\_\_

Artikelnummer \_\_\_\_\_ Menge \_\_\_\_\_ Größe \_\_\_\_\_

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der DARCO (Europe) GmbH

## § 1 Allgemeines, Geltungsbereich

- Die Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen.
- Verbraucher** im Sinne der Geschäftsbedingungen sind natürliche Personen, mit denen in Geschäftsbeziehung getreten wird, ohne dass diesen eine gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit zugerechnet werden kann.

**Unternehmer** im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, mit denen in Geschäftsbeziehung getreten wird und die in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

**Kunde** im Sinne der Geschäftsbedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.

- Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

## § 2 Vertragsschluss

- Unsere Angebote sind freibleibend. Technische Änderungen sowie Änderungen in Form, Farbe und/oder Gewicht bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.
- Mit der Bestellung einer Ware erklärt der Kunde verbindlich, die bestellte Ware erwerben zu wollen. Wir sind berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei uns anzunehmen. Die Annahme kann entweder schriftlich oder durch Auslieferung der Ware an den Kunden erklärt werden.
- Bestellt der Verbraucher die Ware auf elektronischem Wege, werden wir den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.
- Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch unsere Zulieferer. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von uns zu vertreten ist, insbesondere bei Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit unserem Zulieferer. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Die Gegenleistung wird unverzüglich zurückerstattet.
- Sofern der Verbraucher die Ware auf elektronischem Wege bestellt, wird der Vertragstext von uns gespeichert und dem Kunden auf Verlangen nebst dem vorliegenden AGB per E-Mail zugesandt.

## § 3 Eigentumsvorbehalt

- Der Kunde ist verpflichtet, die Ware pfleglich zu behandeln. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, hat der Kunde diese auf eigene Kosten regelmäßig durchzuführen.
- Der Kunde ist verpflichtet, uns einen Zugriff Dritter auf die Ware, etwa im Falle einer Pfändung, sowie etwaige Beschädigungen oder die Vernichtung der Ware unverzüglich mitzuteilen. Einen Besitzwechsel der Ware sowie den eigenen Wohnsitzwechsel hat uns der Kunde unverzüglich anzuzeigen.
- Wir sind berechtigt, bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug oder Verletzung einer Pflicht nach Ziffer 2. und 3. dieser Bestimmung, vom Vertrag zurückzutreten und die Ware herauszuverlangen.
- Der Unternehmer ist berechtigt, die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuveräußern. Er tritt uns bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsbetrages ab, die ihm durch die Weiterveräußerung gegen einen Dritten erwachsen. Wir nehmen die Abtretung an. Nach der Abtretung ist der Unternehmer zur Einziehung der Forderung ermächtigt. Wir behalten uns vor, die Forderung selbst einzuziehen, sobald der Unternehmer seinen Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommt und in Zahlungsverzug gerät.
- Die Be- und Verarbeitung der Ware durch den Unternehmer erfolgt stets im Namen und im Auftrag für uns. Erfolgt eine Verarbeitung mit uns nichtgehörenden Gegenständen, so erwerben wir an der neuen Sache das Miteigentum im Verhältnis zum Wert der von uns gelieferten Ware zu den sonstigen verarbeiteten Gegenständen. Das selbe gilt, wenn die Ware mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen vermischt ist.

## § 4 Widerrufs- und Rückgaberecht

- Der Verbraucher hat das Recht, seine auf den Abschluss des Vertrags gerichtete Willenserklärung innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Ware zu widerrufen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten und ist in Textform oder durch Rücksendung der Ware gegenüber dem Verkäufer zu erklären; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.
- Der Verbraucher ist bei Ausübung des Widerrufsrechts zur Rücksendung verpflichtet, wenn die Ware durch Paket versandt werden kann. Die Kosten der Rücksendung trägt bei Ausübung des Widerrufsrechts der Verbraucher, es sei denn, die gelieferte Ware entspricht nicht der bestellten Ware.
- Der Verbraucher hat Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Ware entstandene Verschlechterung zu leisten. Der Verbraucher darf die Ware vorsichtig und sorgsam prüfen. Den Wertverlust, der durch die über die reine Prüfung hinausgehende Nutzung dazu führt, dass die Ware nicht mehr als »neu« verkauft werden kann, hat der Verbraucher zu tragen.

## § 5 Vergütung

- Der angebotene Nettokaufpreis ist bindend. Zum Nettokaufpreis ist die gesetzliche Mehrwertsteuer hinzuzufügen. Beim Versandkauf versteht sich der Kaufpreis zuzüglich der in den offiziellen Preislisten angegebenen Versandkostenpauschale. Dem Kunden entstehen bei Bestellung durch Nutzung der Fernkommunikationsmittel keine zusätzlichen Kosten. Der Kunde kann den Kaufpreis per Überweisung oder Scheck leisten. Wir behalten uns vor, Lieferungen per Vorauskasse oder Nachnahme zu leisten.
- Der Kunde verpflichtet sich, nach Erhalt der Ware innerhalb von 30 Tagen den Nettokaufpreis zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Der Verbraucher hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Der Unternehmer hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber dem Unternehmer behalten wir uns vor, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen.
- Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt und durch uns anerkannt wurden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf dem selben Vertragsverhältnis beruht.

## § 6 Gefahrübergang

- Ist der Käufer Unternehmer, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware mit der Übergabe, beim Versandkauf mit der Auslieferung der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Käufer über.
- Ist der Käufer Verbraucher, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der verkauften Sache auch beim Versandungsverkauf erst mit der Übergabe der Sache auf den Käufer über.
- Der Übergabe steht es gleich, wenn der Käufer im Verzug der Annahme ist.

## § 7 Gewährleistung

- Ist der Käufer Unternehmer, leisten wir für Mängel der Ware zunächst nach unserer Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
- Ist der Käufer Verbraucher, so hat er zunächst die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Wir sind jedoch berechtigt, die Art der gewählten Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Verbraucher bleibt.
- Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde grundsätzlich nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrags (Rücktritt) verlangen. Bei einer nur geringfügigen Vertragswidrigkeit, insbesondere bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem Kunden jedoch kein Rücktrittsrecht zu.
- Unternehmer müssen uns offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Empfang der Ware schriftlich anzeigen; andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Den Unternehmer trifft die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für den Mangel selbst, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge. Verbraucher müssen uns innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach dem Zeitpunkt, zu dem der vertragswidrige Zustand der Ware festgestellt wurde, über offensichtliche Mängel schriftlich unterrichten. Maßgeblich für die Wahrung der Frist ist der Zugang der Unterrichtung bei uns. Unterlässt der Verbraucher diese Unterrichtung, erlöschen die Gewährleistungsrechte zwei Monate nach seiner Feststellung des Mangels. Dies gilt nicht bei Arglist des Verkäufers. Die Beweislast für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels trifft den Verbraucher. Wurde der Verbraucher durch unzutreffende Herstellerangaben zum Kauf der Sache bewogen, trifft ihn für seine Kaufentscheidung die Beweislast. Bei gebrauchten Gütern trifft den Verbraucher die Beweislast für die Mangelhaftigkeit der Sache.
- Will der Kunde wegen eines Rechts- oder Sachmangels nach Bescheid der Nacherfüllung den Rücktritt vom Vertrag, steht ihm daneben kein Schadensersatzanspruch wegen des Mangels zu. Will der Kunde nach gescheiterter Nacherfüllung Schadensersatz, verbleibt die Ware beim Kunden, wenn ihm dies zumutbar ist. Der Schadensersatz beschränkt sich auf die Differenz zwischen Kaufpreis und Wert der mangelhaften Sache. Dies gilt nicht, wenn wir die Vertragsverletzung arglistig verursacht haben.
- Für Unternehmer beträgt die Gewährleistungsfrist ein Jahr ab Ablieferung der Ware. Für Verbraucher beträgt die Verjährungsfrist zwei Jahre ab Ablieferung der Ware.
- Ist der Käufer Unternehmer, gilt als Beschaffenheit der Ware grundsätzlich nur die Produktbeschreibung des Herstellers als vereinbart. Öffentliche Äußerungen, Anpreisung oder Werbung des Herstellers stellen daneben keine vertragsgemäße Beschaffenheitsangabe des Werkes dar.
- Garantien im Rechtssinne erhält der Kunde durch uns nicht. Herstellergarantien bleiben hiervon unberührt.

## § 8 Haftungsbeschränkungen

- Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich unsere Haftung auf den nach der Art der Ware vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Gegenüber Unternehmern haften wir bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht.
- Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden.
- Schadensersatzansprüche des Kunden wegen eines Mangels verjähren nach einem Jahr nach Ablieferung der Ware. Dies gilt nicht, wenn uns grobes Verschulden vorwerfbar ist, sowie im Falle von uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden.

## § 9 Kennzeichnungspflicht

- DARCO hat für die Produkte ein Marktbeobachtungs- und Meldesystem im Sinne der MPSV und des Anhang II, Abschnitt 3.1 der Richtlinie 93/42/EWG etabliert. Sämtliche Produkte sind mit einer Chargennummer versehen, die eine Rückverfolgbarkeit gewährleistet. Der Kunde ist verpflichtet, diese Chargennummern zu übernehmen oder dergestalt mit seiner Chargennummerierung zu verknüpfen, dass auch in der weiteren Verarbeitung und dem weiteren Vertrieb die Rückverfolgbarkeit gewährleistet bleibt. Beide Parteien sind verpflichtet, sich bei Vorkommnissen mit ihren Produkten im Sinne der MPSV gegenseitig über die jeweiligen Sicherheitsbeauftragten umgehend zu informieren. Die gesetzliche Meldepflicht nach der MPSV bleibt hiervon unberührt. Bestehen Zweifel darüber, ob die Schwelle eines Vorkommnisses erreicht ist, wird der Kunde in jedem Fall DARCO informieren. Etwaig erforderliche korrektive Maßnahmen werden von DARCO geprüft und nach Absprache mit dem Kunden veranlasst. Jede Partei trägt insoweit die ihr entstehenden Kosten.
- Der Kunde ist verpflichtet, keinerlei Abweichungen von der Zweckbestimmung und der Art des Produktes sowie der Kennzeichnung des Produktes vorzunehmen.

## § 10 Schlussbestimmungen

- Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag unser Geschäftssitz. Das selbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder der gewöhnliche Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.
- Die Rechte des Käufers aus diesem Vertrag sind nicht übertragbar. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die Wirksamkeit der übrigen nicht. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird schon hiermit als durch eine wirksame ersetzt, die möglichst den selben rechtlichen und wirtschaftlichen Zweck erfüllt.
- Die Firma DARCO (Europe) GmbH beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.